

Nama :

Usia :

Pekerjaan :

**Petunjuk:**

Berikan nilai antara 1 – 10, dimana angka 1 = sangat buruk, angka 5 = baik, dan angka 10 = sangat baik

**Variabel Tangibles**

No	Pertanyaan	Nilai									
1	Kondisi interior Ocean Game Net	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Macam <i>game</i> yang disediakan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Kondisi bangku dan meja computer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Keanekaragaman fasilitas yang ditawarkan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Kebersihan toilet	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Perawatan terhadap <i>hardware</i> komputer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Kualitas <i>hardware computer</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Kualitas dan kuantitas makanan dan minuman yang tersedia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**Variabel Reliability**

1	Keamanan selama bermain	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Kenyamanan selama bermain	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Ketepatan waktu Ocean Game Net beroperasi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Profesionalitas perusahaan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Penilaian harga terhadap kualitas yang ditawarkan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Keamanan parkir kendaraan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Kelancaran koneksi internet	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**Variabel Responsiveness**

1	Kemampuan perusahaan menangani masalah yang timbul	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Perusahaan mengerti apa yang pemain butuhkan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Pelayanan dalam penjualan <i>voucher</i> bermain	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Ketersediaan alat penunjang dalam bermain game( <i>voucher game online</i> )	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Perlakuan terhadap barang bawaan pelanggan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	<i>Update game-game</i> terbaru	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**Variabel Assurance**

1	Keramahan staff dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Kecepatan pelayanan yang dilakukan oleh staff	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Hubungan pemilik dengan konsumen	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Kerapian staff yang melayani	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Pemahaman staff terhadap jasa yang diberikan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**Variabel Empathy**

1	Tanggapan terhadap keluhan yang diadukan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Perhatian staff terhadap individu pelanggan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Kesopanan staff dalam memberikan penjelasan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Kejelasan atas informasi yang diberikan oleh staff	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Kemampuan staff dalam berkomunikasi dengan pelanggan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**Nama** :

**Usia** :

**Pekerjaan** :

**Petunjuk:**

**Berikan nilai antara 1 – 10, dimana angka 1 = sangat buruk, angka 5 = baik, dan angka 10 = sangat baik**

**Variabel Tangibles**

<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Nilai</b>
1	Kondisi interior Ocean Game Net	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Macam <i>game</i> yang disediakan	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Kondisi bangku dan meja computer	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Keanekaragaman fasilitas yang ditawarkan	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Kebersihan toilet	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Perawatan terhadap <i>hardware</i> komputer	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Kualitas <i>hardware computer</i>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8	Kualitas dan kuantitas makanan dan minuman yang tersedia	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**Variabel *Reliability***

1	Keamanan selama bermain	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Kenyamanan selama bermain	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Ketepatan waktu Ocean Game Net beroperasi	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Profesionalitas perusahaan	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Penilaian harga terhadap kualitas yang ditawarkan	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Keamanan parkir kendaraan	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Kelancaran koneksi internet	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**Variabel *Responsiveness***

1	Kemampuan perusahaan menangani masalah yang timbul	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Perusahaan mengerti apa yang pemain butuhkan	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Pelayanan dalam penjualan <i>voucher</i> bermain	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Ketersediaan alat penunjang dalam bermain game( <i>voucher game online</i> )	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Perlakuan terhadap barang bawaan pelanggan	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	<i>Update game-game</i> terbaru	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**Variabel *Assurance***

1	Keramahan staff dalam memberikan pelayanan	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Kecepatan pelayanan yang dilakukan oleh staff	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Hubungan pemilik dengan konsumen	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Kerapian staff yang melayani	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Pemahaman staff terhadap jasa yang diberikan	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**Variabel *Empathy***

1	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Perhatian staff terhadap individu pelanggan	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Kesopanan staff dalam memberikan penjelasan	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Kejelasan atas informasi yang diberikan oleh staff	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Kemampuan staff dalam berkomunikasi dengan pelanggan	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

### Variabel *Tangibles*

<b>Responden</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>	<b>F</b>	<b>G</b>	<b>H</b>
1	5	9	7	5	4	7	8	9
2	4	10	10	5	4	10	10	1
3	7	9	7	5	7	8	8	8
4	7	9	8	8	9	9	8	7
5	8	8	8	8	8	6	6	6
6	4	8	6	6	7	7	7	6
7	7	9	8	9	7	7	7	7
8	6	10	7	6	6	7	6	6
9	4	10	4	5	4	7	7	7
10	2	10	5	8	8	3	9	7
11	7	10	7	6	5	5	6	6
12	7	8	7	8	4	6	7	6
13	5	10	7	7	9	7	7	5
14	8	10	7	6	5	9	6	5
15	7	8	7	6	5	10	7	5
16	7	9	8	7	7	9	9	6
17	6	10	9	7	7	8	8	6
18	6	10	8	10	4	8	4	4
19	8	10	9	9	8	7	6	6
20	7	9	8	8	8	9	9	5
21	6	9	7	8	7	7	8	6
22	5	10	10	5	4	5	7	1
23	7	9	8	7	6	7	8	8
24	7	9	8	7	6	7	8	8
25	8	10	10	10	1	2	2	10
26	10	9	8	8	4	2	3	10
27	4	9	8	8	1	2	7	4
28	7	10	9	8	7	6	8	7
29	7	10	8	7	6	8	9	7
30	8	9	8	8	8	7	6	9
31	7	10	6	9	6	8	9	10
32	5	8	5	9	2	2	3	8
33	5	8	6	6	1	2	6	10
34	7	9	7	6	8	6	7	7
35	8	10	5	3	10	3	4	2
<b>Jumlah</b>	<b>223</b>	<b>325</b>	<b>260</b>	<b>248</b>	<b>203</b>	<b>223</b>	<b>240</b>	<b>225</b>
<b>Rata2</b>	<b>6.37</b>	<b>9.28</b>	<b>7.42</b>	<b>7.08</b>	<b>5.8</b>	<b>6.37</b>	<b>6.85</b>	<b>6.42</b>

Ket :

- A. Kondisi interior Ocean Game Net
- B. Variasi *game* yang ada.
- C. Kondisi bangku dan meja.
- D. Variasi fasilitas yang ada.
- E. Kebersihan toilet.
- F. Perawatan *hardware* komputer.
- G. Kualitas *hardware* komputer.
- H. Kualitas dan kuantitas makanan dan minuman yang tersedia.

### Variable Reliability

<b>Responden</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>	<b>F</b>	<b>G</b>
1	7	8	6	5	6	7	8
2	5	5	10	5	4	5	6
3	8	7	10	8	9	8	8
4	7	8	8	8	9	9	8
5	7	8	6	7	7	7	8
6	7	6	7	7	8	6	7
7	8	8	10	10	8	10	7
8	7	7	9	8	5	7	8
9	8	8	8	8	8	8	8
10	6	7	8	7	4	4	7
11	8	8	7	2	3	8	6
12	7	7	4	5	6	5	8
13	7	7	10	10	10	10	8
14	9	5	7	6	5	7	8
15	3	9	7	6	5	3	8
16	8	8	10	8	8	8	9
17	7	9	7	7	8	6	8
18	4	7	7	6	5	4	6
19	5	7	7	7	8	9	4
20	7	7	8	6	8	8	7
21	7	6	8	8	8	8	8
22	10	10	10	5	5	5	4
23	8	8	8	8	7	7	9
24	8	8	8	8	7	7	9
25	10	10	8	6	1	7	8
26	10	10	5	6	3	7	10
27	7	7	10	8	8	8	5
28	7	8	6	7	5	8	6
29	7	8	8	7	8	8	6
30	6	5	7	6	5	4	3
31	7	8	9	7	8	7	6
32	9	9	7	5	8	8	9
33	10	10	1	8	1	7	8
34	8	9	5	5	4	7	10
35	6	7	1	4	1	8	10
<b>Jumlah</b>	<b>255</b>	<b>269</b>	<b>257</b>	<b>234</b>	<b>213</b>	<b>245</b>	<b>258</b>
<b>Rata2</b>	<b>7.286</b>	<b>7.686</b>	<b>7.343</b>	<b>6.686</b>	<b>6.086</b>	<b>7</b>	<b>7.371</b>



Ket :

- A. Keamanan selama bermain.
- B. Kenyamanan selama bermain.
- C. Ketepatan waktu Ocean Game Net beroperasi.
- D. Profesionalitas perusahaan
- E. Penilaian harga terhadap kualitas yang ditawarkan.
- F. Keamanan parkir kendaraan.
- G. Kelancaran koneksi internet.

### Variabel *Responsiveness*

<b>Responden</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>	<b>F</b>
1	8	8	8	8	7	8
2	5	5	5	8	8	10
3	8	7	8	6	7	8
4	8	8	9	9	8	9
5	6	6	7	8	7	7
6	7	8	7	7	6	8
7	8	8	8	8	8	10
8	7	7	7	8	5	9
9	7	8	8	8	9	9
10	5	8	4	7	8	5
11	5	7	7	6	8	9
12	5	5	6	5	4	7
13	8	8	7	7	6	9
14	4	3	5	4	5	7
15	7	8	9	8	7	7
16	8	7	9	9	8	10
17	6	7	9	9	8	10
18	7	7	5	5	4	10
19	8	7	2	6	5	9
20	8	7	7	7	8	9
21	7	8	7	7	6	7
22	5	3	5	5	5	10
23	8	8	8	8	7	8
24	8	8	8	8	7	8
25	8	8	10	10	1	10
26	8	9	10	10	9	10
27	8	8	8	7	8	8
28	8	7	7	6	7	8
29	8	8	7	8	8	9
30	7	8	9	8	8	7
31	9	7	5	7	4	9
32	7	5	5	8	5	9
33	3	7	10	10	1	8
34	5	3	7	8	8	10
35	4	3	9	9	10	10
<b>Jumlah</b>	<b>238</b>	<b>239</b>	<b>252</b>	<b>262</b>	<b>230</b>	<b>301</b>
<b>Rata2</b>	<b>6.8</b>	<b>6.82</b>	<b>7.2</b>	<b>7.48</b>	<b>6.57</b>	<b>8.6</b>

Ket :

- A. Kemampuan perusahaan menangani masalah yang timbul.
- B. Perusahaan mengerti kebutuhan pelanggan.
- C. Pelayanan penjualan menggunakan sistem *voucher* dalam bermain.
- D. Ketersediaan alat penunjang dalam bermain.
- E. Perlakuan terhadap barang bawaan pemain.
- F. *Update game-game* terbaru.

### Variabel *assurance*

<b>Responden</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
1	8	8	6	7	7
2	2	5	7	3	5
3	8	8	7	7	6
4	8	8	8	8	8
5	7	7	7	7	6
6	7	6	5	6	6
7	10	10	7	7	7
8	10	8	5	6	6
9	9	7	6	5	6
10	3	8	7	5	8
11	1	2	5	6	7
12	6	5	4	5	5
13	5	7	7	7	7
14	2	3	4	3	3
15	7	6	8	6	8
16	8	7	8	8	8
17	6	7	7	7	7
18	5	4	3	4	3
19	1	1	10	2	2
20	7	6	8	6	6
21	8	8	6	7	6
22	5	5	5	4	5
23	7	7	8	7	7
24	7	7	6	8	7
25	10	4	1	8	4
26	10	8	7	7	6
27	8	8	6	7	7
28	8	7	9	6	10
29	7	7	9	6	7
30	8	9	9	9	8
31	2	7	9	1	2
32	8	8	8	6	5
33	7	3	1	6	6
34	4	3	7	4	5
35	4	5	5	4	7
<b>Jumlah</b>	<b>223</b>	<b>219</b>	<b>225</b>	<b>205</b>	<b>213</b>
<b>Rata2</b>	<b>6.371</b>	<b>6.257</b>	<b>6.429</b>	<b>5.857</b>	<b>6.086</b>

Ket :

- A. Keramahan staff dalam memberikan pelayanan.
- B. Kecepatan pelayanan yang dilakukan oleh staff.
- C. Hubungan pemilik dengan konsumen.
- D. Kreapian staff dalam memberikan pelayanan.
- E. Pemahaman staff terhadap jasa yang diberikan.

**Variabel *empathy***

<b>Responden</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
1	8	8	7	7	7
2	5	5	5	5	6
3	8	7	8	6	8
4	9	8	8	8	8
5	8	8	7	7	8
6	6	6	7	6	6
7	8	10	10	10	10
8	8	8	8	6	8
9	7	7	8	7	7
10	4	6	4	6	7
11	6	8	5	6	9
12	4	5	5	5	5
13	6	6	7	6	5
14	4	3	2	2	2
15	5	10	5	6	8
16	7	8	8	7	7
17	6	6	6	5	6
18	6	7	6	5	4
19	2	2	6	4	4
20	8	8	8	8	7
21	6	8	8	7	9
22	5	5	5	5	5
23	7	8	7	7	8
24	8	6	7	8	7
25	7	7	7	7	7
26	9	10	10	8	9
27	7	8	7	8	9
28	8	9	8	9	7
29	6	6	7	6	8
30	8	6	2	3	4
31	7	4	2	1	2
32	8	8	5	8	5
33	6	8	10	2	10
34	3	5	2	4	5
35	3	4	4	5	7
<b>Jumlah</b>	<b>223</b>	<b>238</b>	<b>221</b>	<b>210</b>	<b>234</b>
<b>Rata2</b>	<b>6.371</b>	<b>6.8</b>	<b>6.314</b>	<b>6</b>	<b>6.686</b>

Ket :

- A. Tanggapan terhadap keluhan yang diadukan.
- B. Perhatian staff terhadap individu pelanggan.
- C. Kesopanan staff dalam memberikan penjelasan.
- D. Kejelasan atas informasi yang diberikan.
- E. Kemampuan staff dalam berkomunikasi dengan pelanggan.